

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO
EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS
DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR - UGEL 01 – 2012**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGÍSTER EN EDUCACIÓN**

CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORES:

Br. CELSO CHAMPI GUILLÉN

Br. BTMARÍA MINAYA PRADO

ASESORA:

Mg. ELIANA SOLEDAD CASTAÑEDA NÚÑEZ

LIMA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida, y a nuestras familias que día a día nos acompañan en la gran tarea de ser cada día, mejores Maestros.

AGRADECIMIENTO

Al personal jerárquico, docente y administrativo; por su orientación y apoyo a lo largo de nuestra formación como maestristas, y en especial a la Mg. Eliana Soledad Castañeda Núñez, por su labor de acompañamiento para el desarrollo de la presente investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presentamos la tesis titulada “Clima organizacional y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Villa El Salvador - UGEL 01 – 2012”, con la finalidad de determinar si el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio educativo en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Educación, con mención en Administración de la Educación.

El documento consta de cuatro capítulos:

Capítulo I, Problema de investigación, que comprende la problemática en estudio.

Capítulo II, Marco teórico, que comprende los planteamientos teóricos referentes a las variables.

Capítulo III, Marco metodológico, comprende, las hipótesis y variables, así como la metodología utilizada.

Capítulo IV, Resultados, comprende los hallazgos obtenidos y que permite elaborar las conclusiones.

Los Autores

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Planteamiento de problema	15
1.2.	Formulación del problema	18
	1.2.1. Problema General	18
	1.2.2. Problemas Específicos	18
1.3.	Justificación	19
1.4.	Limitaciones	20
1.5	Antecedentes	21
	1.5.1 A nivel internacional	21
	1.5.2 A nivel nacional	22
1.6.	Objetivos	26
	1.6.1. Objetivo General	26
	1.6.2. Objetivos Específicos	26

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Clima Organizacional	28
	2.1.1 Definiciones	28
	2.1.2 Características del clima organizacional	30
	2.1.3 Rendimiento laboral	32
	2.1.4 Desarrollo organizacional	33
	2.1.5 Teoría del clima organizacional de Likert	37
	2.1.6. Dimensiones del clima organizacional	38
	a. Relaciones interpersonales	38
	b. Estilo de dirección	42

c.	Ambiente laboral	43
d.	Recursos	43
2.2	Calidad del servicio educativo	44
2.2.1	Definición de servicio educativo	44
2.2.2	Calidad educativa	46
2.2.3	Mejora continua del servicio educativo	50
2.2.4	Elementos de la calidad educativa	55
2.2.5	Dimensiones de la calidad del servicio educativo	57
a.	Equidad	57
b.	Eficiencia	58
c.	Eficacia	58
d.	Interculturalidad	59
2.3	Definición de términos básicos	60

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Hipótesis	63
3.1.1.	Hipótesis General	63
3.1.2.	Hipótesis específicos	63
3.2.	Variables	63
3.2.1.	Definición conceptual	63
3.2.2.	Definición operacional	64
3.3.	Metodología	65
3.3.1	Tipo de investigación	65
3.3.2	Diseño de Investigación	66
3.4.	Población y muestra	66
3.5	Método de investigación	67
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
3.6.1.	Técnicas	67
3.6.2.	Instrumentos	67
3.6.3.	Validez y confiabilidad	69
3.7.	Métodos de análisis de datos	70

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1.	Descripción	73
4.1.1	Descripción del clima organizacional	73
4.1.1.1	Relaciones interpersonales	73

4.1.1.2	Estilos de dirección	74
4.1.1.3	Ambiente laboral	75
4.1.1.4	Uso de recursos	76
4.1.1.5	Clima organizacional	77
4.1.2	Descripción de la calidad del servicio educativo	78
4.1.2.1	Equidad	78
4.1.2.2	Eficiencia	79
4.1.2.3	Eficacia	80
4.1.2.4	Interculturalidad	81
4.1.2.5	Calidad del servicio educativo	82
4.1.3	Prueba y contraste de hipótesis	83
4.1.3.1	Clima organizacional y calidad del servicio educativo	83
4.1.3.2	Clima organizacional y equidad en la calidad del servicio educativo	84
4.1.3.3	Clima organizacional y eficiencia en la calidad del servicio educativo	86
4.1.3.4	Clima organizacional y eficacia en la calidad del servicio educativo	87
4.1.3.5	Clima organizacional e interculturalidad en la calidad del servicio educativo	89
4.2	Discusión	91
	Conclusiones	94
	Sugerencias	95
	Referencias Bibliográficas	97
	Anexos	
Anexo 1	Matriz de consistencia	103
Anexo 2	Operacionalización de variables	106
Anexo 3	Instrumentos	108
Anexo 4	Confiabilidad	110
Anexo 5	Base de datos	112
Anexo 6	Validaciones	128
Anexo 7	Fotos	135
Anexo 8	Documentos	139

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1	Variable 1: Clima organizacional 64
Tabla 2	Variable 2: Calidad del servicio educativo 65
Tabla 3	Población de estudio 66
Tabla 4	Juicio de expertos 69
Tabla 5	Confiabilidad 70
Tabla 6	Distribución de frecuencias de las relaciones interpersonales entre los agentes educativos de las I.EP de Villa el salvador 73
Tabla 7	Distribución de frecuencias de los estilos de dirección de los Directivos de las I.EP de Villa el salvador 74
Tabla 8	Distribución de frecuencias del ambiente laboral en las I.EP de Villa el salvador 75
Tabla 9	Distribución de frecuencias del uso de recursos en las I.EP de Villa el salvador 76
Tabla 10	Distribución de frecuencias del clima organizacional en las I.EP de Villa el salvador 77
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la equidad en la calidad del Servicio educativo en las I.EP de Villa el salvador 78
Tabla 12	Distribución de frecuencias de la eficiencia en la calidad del Servicio educativo en las I.EP de Villa el salvador 79
Tabla 13	Distribución de frecuencias de la eficacia en la calidad del Servicio educativo en las I.EP de Villa el salvador 80
Tabla 14	Distribución de frecuencias de la interculturalidad en la calidad del servicio educativo en las I.EP de Villa el salvador 81
Tabla 15	Distribución de frecuencias de la calidad del servicio Educativo en las I.EP de Villa el salvador 82
Tabla 16	Rho de Spearman entre clima organizacional y calidad de servicio Educativo 83
Tabla 17	Rho de Spearman entre clima organizacional y la equidad 84
Tabla 18	Rho de Spearman entre clima organizacional y eficiencia 86
Tabla 19	Rho de Spearman entre clima organizacional y la eficacia 88
Tabla 20	Rho de Spearman entre clima organizacional e interculturalidad 89

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Niveles de relaciones interpersonales entre los agentes educativos en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje	73
Figura 2 Niveles de estilos de dirección de los directivos en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje	74
Figura 3 Niveles de ambiente laboral en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje	75
Figura 4 Niveles del uso de recursos en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje	76
Figura 5 Niveles del clima organizacional en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje	77
Figura 6 Niveles de equidad en la calidad del servicio educativo en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje	78
Figura 7 Niveles de eficiencia en la calidad del servicio educativo en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje	79
Figura 8 Niveles de eficacia en la calidad del servicio educativo en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje	80
Figura 9 Niveles de interculturalidad en la calidad del servicio educativo en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje	81
Figura 10 Niveles de calidad del servicio educativo en las I.EP de Villa el Salvador expresados en porcentaje	82
Figura 11 Relación entre clima organizacional y calidad del servicio educativo	84
Figura 12 Relación entre clima organizacional y la equidad	85
Figura 13 Relación entre clima organizacional y la eficiencia	87
Figura 14 Relación entre clima organizacional y la eficacia	88
Figura 15 Relación entre clima organizacional y la interculturalidad	90

RESUMEN

La presente investigación titulada “Clima organizacional y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Villa El Salvador- UGEL 01 – 2012”, tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de servicio educativo de los estudiantes y surge como respuesta a la problemática de la Institución Educativa descrita.

La investigación obedece a un tipo correlacional y diseño no experimental, transversal, habiéndose utilizado cuestionarios tipo Likert como instrumentos de recolección de datos a una muestra de 234 estudiantes.

Luego de haber realizado la descripción y discusión de resultados, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se llegó a la siguiente conclusión: El clima organizacional sí se relaciona positivamente con la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas de Villa el Salvador - UGEL 01 – 2012”; habiendo obtenido un $Rho=0,407$ y un $p\text{-valor}=0.000$ en la correlación de Spearman.

Palabras clave: Clima organizacional y calidad de servicio educativo.

ABSTRACT

The present qualified investigation "Climate organizacional and quality of educational service in the Educational Public Institutions of the District of Villa The Salvador - UGEL 01 - 2012", has as aim determine the relation between the climate organizacional and quality of educational service of the students and arises as response to the problematics of the Educational described Institution.

The investigation obeys a type correlacional and not experimental, transverse design, having been in use questionnaires type Likert as instruments of compilation of information to a sample of 234 students.

After having realized the description and discussion of results, by means of the coefficient of Spearman's correlation, it came near to the following conclusion: The climate organizacional yes relates positively to the quality of educational service in the Educational Public Institutions of Villa the Salvador - UGEL 01 - 2012"; having obtained a $Rho=0,407$ and one $p\text{-valor}=0.000$ in Spearman's correlation.

Key words: Climate organizacional and quality of educational service.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Villa El Salvador - UGEL 01 – 2012”, tiene por finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de servicio educativo, como una preocupación constante del ambiente laboral de la institución educativa; teniendo en cuenta la problemática del desempeño docente.

La investigación obedece a un tipo no experimental de corte transversal, diseño correlacional, habiéndose aplicado cuestionarios tipo Likert a una muestra de 234 estudiantes.

El presente trabajo de investigación, de acuerdo a los lineamientos de la Universidad César Vallejo, presenta la siguiente estructura.

En el Capítulo I, Problema de investigación, se aborda el planteamiento del problema, formulación de problemas, objetivos: tanto general como específicos, luego se aborda la justificación y limitación de la investigación.

En el Capítulo II, Marco teórico, se exponen aspectos y teorías referidas al tema central, dicha teoría es sustentada por autores y trabajos de investigación, recabada a través de un estudio cuidadoso de los aspectos que deben conformar las variables clima organizacional y calidad de servicio educativo.

En el Capítulo III, Marco metodológico, se exponen la metodología que guió la realización de este trabajo, la institución educativa utilizada para tal fin y el tipo de población escogida. Además se puede apreciar cómo fueron construidas las variables operacionalizadas con sus dimensiones e indicadores y sus respectivos ítems.

El capítulo IV, Resultados, está referido al análisis e interpretación de los resultados, donde según las dimensiones, se identificaron cuáles son las características del clima organizacional y cómo se relacionan con la calidad de servicio educativo.

Finalmente conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos, que comprenden los hallazgos y recomendaciones.